

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN SERTA
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KEBAB
TURKEY TELAGA MAS, KARANGASEM**

Oleh

Febriani, NIM 1717041031

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh : (1) kualitas produk dan kualitas pelayanan serta harga terhadap loyalitas pelanggan, (2) kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, (3) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dan (4) harga terhadap loyalitas pelanggan. Subjek pada penelitian ini yaitu Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 150. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas produk dan kualitas pelayanan serta harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dan (4) Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata-kata kunci : produk, pelayanan, harga, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the influence : (1) product quality, quality service and price on customer loyalty, (2) product quality on customer loyalty, (3) quality service on customer loyalty and (4) price on customer loyalty. The subject of this research is Kedai Kebab Turkey Telaga Mas, Karangasem. The design of the research used was a causal quantitative. The sampling used 150 respondents. Data is collected with questionnaires and analyzed with linear regression analysis. The results showed that : (1) the product quality, quality service and price has a significant effect on customer loyalty, (2) the product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) the service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, and (4) the price has a positive and significant effect on customer loyalty.